

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES TOURISTES

GUIDE PEDAGOGIQUE



Traduction en français du cours intitulé: **Communiquer efficacement avec les touristes** (Communicating Effectively with Tourists -Adaptation Guide for the Delivering Institution) mis en ligne sur le site *Commonwealth of Learning - Learning for Development* http://www.col.org/resources/crsMaterials/Pages/IntroTourism.aspx
par **Noële BELLUARD-BLONDEL** http://spheralingua.blogspot.fr/



THE COMMONWEALTH of LEARNING
1285 West Broadway
Suite 600
Vancouver, British Columbia
Canada V6H 3X8
Telephone: 604 775 8200
Fax: 604 775 8210
http://www.col.org
email: info@col.org

NATIONAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY
Private Mail Bag 015
Port Vila, Vanuatu
Telephone (678) 22294 & 22295
Fax: (678) 24825

THE OPEN POLYTECHNIC OF NEW ZEALAND
Wyndrum Avenue
Lower Hutt, New Zealand
Telephone 04 913 5300
Facsimile 04 913 5308
http://www.openpolytechnic.ac.nz
Private Bag 31914, Lower Hutt

Ce cours d'introduction au Tourisme est un projet de la région Pacifique et a été réalisé sur la demande de The Commonwealth of Learning.
Edité en septembre 2002
Rédigé et conçu par: **Willie Tapasei** et **Enny Kalwajin**, de l'Institut de Technologie de Vanuatu et par **Paul Wightman**, concepteur pédagogique de l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.
Edité par: l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.
Projet dirigé par **Jenny Williams** de l'Ecole Polytechnique ouverte de Nouvelle-Zélande.



Cette traduction est publiée sous la Licence Creative Commons suivante:

comprenant bien que :

Renonciation — N'importe laquelle des conditions ci-dessus peut être **levée** si vous avez l'autorisation du titulaire de droits.

Domaine Public — Là où l'œuvre ou un quelconque de ses éléments est dans le **domaine public** selon le droit applicable, ce statut n'est en aucune façon affecté par la licence.

Autres droits — Les droits suivants ne sont en aucune manière affectés par la licence :

Vos prérogatives issues des exceptions et limitations aux droits exclusifs ou **fair use;**

Les droits moraux de l'auteur;

Droits qu'autrui peut avoir soit sur l'œuvre elle-même soit sur la façon dont elle est utilisée, comme **le droit à l'image** ou les droits à la vie privée.

Remarque — A chaque réutilisation ou distribution de cette œuvre, vous devez faire apparaître clairement au public la licence selon laquelle elle est mise à disposition. La meilleure manière de l'indiquer est un lien vers cette page web.



Contenu

GUIDE PEDAGOGIQUE

Le guide d’adaptation

Utiliser le guide pédagogique

Ce guide pédagogique contient du matériel pédagogique et des ressources tout autant que des suggestions sur la manière d’utiliser celles-ci afin de pouvoir diriger les participants dans le cadre de ce cours. Des parties du livret d’activités du participant ont été inclues dans le guide pédagogique afin que vous puissiez facilement en prendre connaissance.

But

Le but de ce cours est d’aider les personnes à réfléchir à l’importance d’une communication efficace avec les touristes tant de leur point de vue que de celui des touristes. Tout au long de ce cours, les participants apprendront ce qu’est la communication, pourquoi une bonne communication est importante et comment communiquer efficacement dans de nombreuses situations.

Adultes apprenants

Que les adultes soient allés longtemps ou non à l’école, ils possèdent d’importantes connaissances et compétences acquises tout au long de leur vie par l’expérience. Vous devez donc y faire appel lorsque vous enseignez à des groupes d’adultes. Les adultes aiment à raconter ce qu’ils apprennent par le biais de leurs expériences. Parler de leurs expériences et de ce qu’ils ressentent est important.

Parfois, ils éprouveront de la timidité lorsque vous leur demanderez pour la première fois de se joindre aux discussions ou de parler d’eux-mêmes. Il se peut que vous ayez besoin de leur poser des questions ou de parler de votre propre expérience pour débuter la discussion. Il peut vous apparaître judicieux aussi pour démarrer de laisser les personnes discuter tranquillement en groupe de deux ou trois personnes avant qu’elles ne s’expriment devant tout le groupe.

Les discussions sont importantes pour l’apprentissage des adultes. Poser des questions et rechercher des solutions aux problèmes sont de bons moyens d’aider les adultes à apprendre. Il est plus important pour les adultes d’apprendre en expérimentant les choses par eux-mêmes que d’avoir quelqu’un qui les leur apprenne. L’encadrant est plus un guide qu’un professeur. Elément très important, faites sentir aux personnes que leurs pensées, leurs sentiments, leurs expériences ont de l’importance. Celles-ci se sentiront alors plus en confiance et prendront part aux groupe de discussion et aux activités.

Conception

Le cours a pour but de fournir une brève introduction aux personnes qui ne savent pas grand chose des touristes ni des moyens de communiquer avec eux. La langue, les activités et les exercices du livret d'activités sont conçus pour des participants ayant des capacités de lecture et d'écriture limitées.

Le cours comporte trois parties:
(1) Ce guide pédagogique
(2) Le livret d'activités du participant
(3) Un guide d'adaptation

.

Ressources

Le pack pédagogique inclut un certain nombre de ressources...

- Matériel audio
- Photos et gravures
- Affiches
- Cas d'étude
- Brochures touristiques et magazines de voyage
- Statistiques touristiques
- Blocs-notes téléphoniques

Vous trouverez des explications au sein des modules.
Vous pouvez aussi demander à des professionnels du tourisme local de vous aider. Ils peuvent vous fournir des informations sur leurs activités. Demandez-leur s'ils peuvent venir parler à votre groupe de leurs expériences professionnelle et vous fournir des ressources locales supplémentaires.

Aider les participants sur le plan linguistique

Les participants avec lesquels vous travaillez peuvent avoir des difficultés à utiliser la langue. Il se peut donc que vous ayez besoin de les aider.Avant de commencer le cours, lisez le livret d'activités du participant. Réfléchissez aux questions qui y sont posées.

- Quels mots, phrases ou idées peuvent être les plus difficiles?

Par exemple, les participants doivent comprendre le terme “attentes”. Sera-t-il un mot difficile?

- Comment pouvez-vous expliquer à l'aide d'autres mots les difficultés de la langue?

Par exemple, les “attentes” sont des croyances quant à l’arrivée d’évènements.
Autre exemple: “Identifier” signifie “nommer quelque chose” - dire qui est quelqu’un ou ce que quelque chose est.

- Y-a-t-il quoi que ce soit que vous puissiez faire pour aider les participants à comprendre ce qui est difficile?

Par exemple, vous pouvez …

1. Utiliser un exemple ou une histoire pour leur expliquer (“Hier, je m’attendais à ce qu’il pleuve. Mon attente était fondée - il a plu aujourd’hui!”//”Le policier m’a demandé d’identifier l’homme qui m’a volé de l’argent.”).

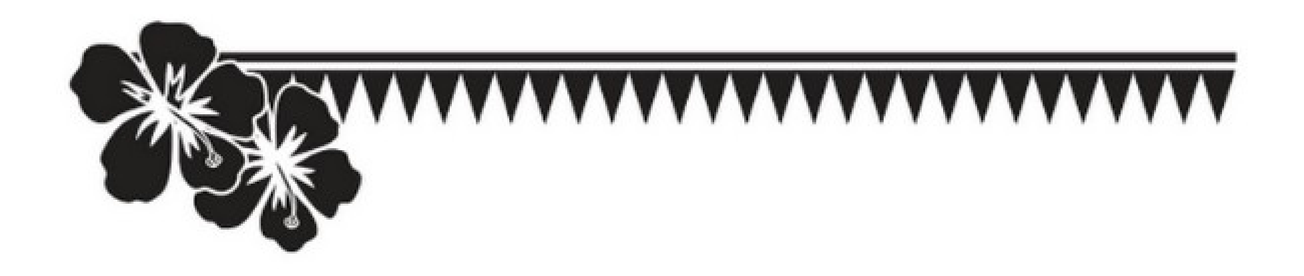
2. Dessiner pour expliquer.
(Par exemple, pour expliquer le terme “entretien”, vous pouvez dessiner une personne bien tenue avec des cheveux, un visage et des vêtements soignés puis une personne mal tenue avec les cheveux en désordre, le visage sale et les vêtements négligés.)

3. Mimer pour expliquer

(Par exemple, vous pouvez mimer une personne qui prend soin de sa tenue.)

- Si les participants ne comprennent pas, comment pouvez-vous expliquer aux participants les difficultés de la langue?

En utilisant la langue qu’ils ont l’habitude d’utiliser
(Essayez d’expliquer en français d’abord. Les participants doivent s’entraîner à essayer de comprendre les mots difficiles - la plupart des touristes en utiliseront!)
Si vous pensez qu’un nouveau mot peut être utile pour les participants, utilisez-le souvent. Dites-leur qu’ils doivent essayer de le mémoriser. Demandez-leur de s’entraîner à l’utiliser dans une phrase et dans des jeux de rôle. Si vous ne pensez pas qu’un nouveau mot soit utile, aidez les participants à le comprendre mais dites-leur qu’ils n’ont pas besoin de passer du temps à l’apprendre.



MODULES



Module 1

Qu’est-ce que la communication?

Communiquer est une chose que nous faisons tous les jours c’est pourquoi la manière de communiquer est très importante. La communication a lieu lorsqu’un message va de l’émetteur au récepteur et est clairement comprise.

Ce module examine ce qu’est la communication et comment les personnes communiquent.

Résultats d’apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir...

- identifier les questions de communication
- utiliser un modèle de communication
- identifier correctement la communication verbale
- identifier correctement la communication non verbale
- identifier les barrières de communication et les moyens de les surpasser

Ressources

Vidéo des barrières de communication. Elle sera utilisée pour l’activité 1.4. du livret d’activités du participant

Communication

Demandez aux participants de réfléchir à ce qui se passe lorsqu’ils parlent avec quelqu’un. Parlez des deux premières étapes du processus:

(a) Vous partagez une idée avec quelqu’un ou lui délivrez un message

(b) L’autre personne écoute, comprend et éventuellement répond.

De quelles choses parlez-vous habituellement?

Discutez avec les participant des différentes choses dont ils peuvent parler avec différentes personnes. Par exemple, si vous parlez avec...

- un ami: une plaisanterie
- vos enfants: des explications pour leur apprendre à nager
- un commerçant: une demande quant à la disponibilité de produits
- vos frères et soeurs: votre famille
- quelqu'un d'un autre village: le talent de l'équipe de sport de votre village
- un touriste étranger: les lieux à visiter ou les choses à faire

Activité dans le livret d'activités du participant
Demandez à présent aux participants de faire l'activité 1.1. de leur livret d'activités afin de trouver les sujets de conversation qu'ils ont avec différentes personnes puis de définir ce qu'est la "communication".

Modèle de communication

Parlez aux participants de la manière dont on peut utiliser un modèle de communication pour aider à comprendre comment communiquer.
Voici les 6 éléments du modèle de communication:
1. Emetteur
2. Message
3. Récepteur
4. Barrières
5. Feedback
6. Forme de communication

Utilisez un tableau ou une grande feuille de papier pour y inscrire les 6 éléments sous forme de diagramme. Expliquez chaque élément à mesure que vous les inscrivez et discutez-en. Demandez aux participants de vous donner des exemples pour chaque élément.

Explication de chaque élément:

Emetteur: la personne qui envoie le message
Message: l'idée que l'émetteur transmet au récepteur
Récepteur: la personne qui reçoit le message.
Barrières: les éléments qui entraînent des méprises ou des erreurs en communication
Feedback: une partie de la réponse du récepteur renvoyée à l'émetteur
Forme de communication: la manière dont le message est envoyé. Par exemple: face à face, par téléphone, par écrit.

Activité dans le livret d'activités du participant
Faites faire aux participants l'activité 1.2 de leur livret d'activités en identifiant les 6 éléments du modèle de communication.

Différentes manières de communiquer

Discutez avec les participants de deux manières différentes de communiquer:

(1) Communication verbale
(2) Communication non verbale

Communication verbale

La communication verbale utilise la parole verbale.
Parlez de deux exemples de communication verbale:

(1) Parler face à face
(2) Parler au téléphone

Demandez aux participants de réfléchir aux mots qu'ils pourraient utiliser et comment ils s'exprimeraient s'ils plaisantaient avec un ami.
A présent, demandez-leur de comparer cette communication avec une communication avec leur patron. De quelle manière la communication change-t-elle? En quoi parler à un touriste est différent de parler à un frère plus jeune, par exemple? Lorsqu'ils parlent à un client, en particulier à quelqu'un qui ne parle pas la même langue maternelle, ils doivent choisir des mots que l'autre personne comprendra - pas d'argot - et s'exprimer de manière amicale aussi.
Demandez aux participants de vous aider à élaborer les "règles" d'une bonne communication.

Voici des exemples:

Lorsque nous communiquons, nous devons utiliser...

- des mots adaptés à la situation ou à la personne
- des manières franches et amicales
- un bon accent, un bon ton, une bonne vitesse

Lorsque nous communiquons, nous ne devons pas utiliser...

- de mots d'argot ou d'autre mots susceptibles d'être mal compris ou de froisser.

Activité dans le livret d'activités du participant

A présent, demandez aux participants de faire l'activité 1.3 de leur livret d'activités afin de montrer qu'ils sont capables d'identifier correctement les manières de parler.

Réponses à l'activité

- Etre franc et amical (vrai)
- Etre grossier (faux)
- Utiliser le bon ton et la bonne vitesse (vrai)
- Parler très rapidement (faux)
- Utiliser des mots que celui qui écoute peut comprendre (vrai)
- Utiliser des jurons (faux)

Conversation téléphonique

Une bonne communication téléphonique contribue à créer une bonne image de vous et de votre organisation.

Activité du livret d'activités du participant

Lisez un dialogue montrant combien il est important d'utiliser des capacités de réflexion et de feedback pour s'assurer qu'un message est compris. Demandez aux participants de faire l'activité 1.4. de leur livret d'activités pour identifier les 6 éléments de communication de la conversation.

Activité

Demandez aux participants de se mettre en ligne et de jouer au jeu du téléphone arabe. Racontez une histoire à une première personne — deux à cinq phrases environ - Assurez-vous que personne ne peut entendre ce que vous dites (chuchotez!).
Cette personne se tourne et raconte cette histoire à une autre et ainsi de suite. Tandis que les participants se la racontent, faites un bruit suffisant pour les distraire et créer une “barrière” de communication. A la fin du jeu, la dernière personne du groupe raconte l'histoire à tout le

monde. Est-ce encore la même histoire? Discutez de la manière dont l'histoire a changé et pour quelle raison.

Communication non verbale

La communication non verbale est la manière dont nous envoyons un message à quelqu'un sans utiliser de mots (parler).

Comment communiquons-nous sans parler?
Via....

1. le langage corporel
2. la communication écrite

Langage corporel

Le langage corporel est une communication qui utilise des parties du corps. Il existe de nombreuses idées, pensées et sentiments qui sont communiqués sans mot. Discutez avec les participants des choses qu'ils pourraient communiquer sans mot et des manières de les communiquer. Parlez aussi du fait qu'une grande partie du langage corporel (comme sourire et pleurer) est identique dans chaque culture mais que, néanmoins, certaines expressions du langage corporel ont des sens divers en fonction des cultures. Par exemple, dans de nombreux pays d'Asie, il est poli d'utiliser les deux mains pour donner quelque chose (comme de l'argent ou une carte professionnelle) à quelqu'un d'autre. Dans certains pays, il est impoli de toucher un étranger tandis que vous lui parlez alors que dans d'autres, toucher le bras ou l'épaule de quelqu'un est amical.

Activité du livret d'activités du participant
Lorsque vous aurez fini de discuter des messages qu'ils peuvent communiquer sans mot, dites aux participants de faire l'activité 1.5. de leur livret d'activités pour identifier les messages délivrés par le langage corporel.

Réponses à l'activité

- Tirer la langue (faux)
- Pouce levé (vrai)
- Sourire (vrai)
- Accolade (vrai)
- Pouce vers le bas (faux)
- Sourcils froncés (faux)

- Bras croisés (faux)
- Signe de la main (vrai)

Communication écrite

La communication écrite peut prendre la forme d'une lettre, d'un journal ou d'un fax, par exemple. Vous lisez une lettre et (espérons-le) en comprenez le message ou vous écrivez une lettre ou une note et espérez que d'autres personnes en prendront connaissance et la comprendront. Discutez avec les participants des formes sous lesquelles ils peuvent recevoir ou envoyer de la communication écrite puis, du besoin de rendre claire cette même communication écrite.

Barrières de communication

Les barrières sont des éléments qui empêchent votre message d'être compris.

Par exemple, quelqu'un fait une plaisanterie mais au lieu de rire, ceux qui l'entendent semblent en colère et s'en vont. Quel a été le problème?

Demandez aux participants d'expliquer pourquoi cela peut arriver. Peut-être ceux qui l'ont entendu n'ont pas compris la plaisanterie. Peut-être n'ont-ils pas entendu la partie la plus drôle de la plaisanterie. Demandez aux participants de réfléchir à d'autres raisons.
Ce qui cause une méprise est appelé une *barrière de communication*.

Voici quelques barrières qui peuvent empêcher un message d'être compris:

- Un excès d'informations
- De faibles capacités d'écoute
- De faibles capacités d'expression
- Le bruit
- Les différences culturelles/les différences d'accents
- L'état d'esprit sur le moment de celui qui écoute

Activité de discussion

Demandez aux participants de parler des thématiques suivantes puis d’en rendre compte....

(1) Vous conversez avec un ami et découvrez quelle est votre principale barrière de communication.

(2) Comment surmonteriez-vous une barrière de communication provoquée par
- un accent différent?
- un bruit environnant?

Activité du livret d’activités du participant

Montrez une vidéo où sont inclues dans les conversations des barrières de communication et discutez avec les participants des barrières qu’ils ont relevées et des solutions qu’ils pourraient utiliser pour les surmonter.
Demandez aux participants de faire l’activité 1.6.

Module 2

Une bonne communication dans le secteur du tourisme

Une bonne communication est importante car elle empêche les méprises et les erreurs. C'est très important dans le secteur du tourisme où les risques et les conséquences des méprises sont élevés.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir....

- manifester de bonnes capacités de communication
- identifier les possibles conséquences d'une communication déficiente
- expliquer l'importance d'une bonne communication dans le secteur du tourisme

Ressources

Une vidéo et des polycopiés résumant l'histoire de Pea

Une communication qui a mal tourné

La vidéo et le polycopié de ce module raconte l'histoire d'une communication qui a mal tourné. Montrez la vidéo aux participants puis distribuez-leur la version écrite de cette histoire.

L'histoire

Le village de Pea était très excité. Le guide avait téléphoné et Mary avait pris le message disant que 10 touristes arrivaient du bateau de croisière pour déjeuner à 14h.
Le village tout entier avait participé à la fabrication de l'umukai (four de cuisson enterré). On avait regroupé et placé les plats dans les fosses. Les participants au spectacle de variétés avaient été réunis et le travail interrompu pour la journée.
A 10h, un minibus s'arrêta au village et 2 personnes en descendirent. Elles paraissaient très surprise par cette grande fête à demi préparée et par la répétition du spectacle.
"*Où sont tous les autres touristes?" demanda Mary.*
"*Il n'y a que ceux-ci" déclara le guide. "J'avais dit: 2 personnes pour 10h!"*

Grâce à cette histoire, vous pouvez réaliser ce qui peut se passer lorsque la communication touristique n'est pas bonne. Ceux qui accueillent les touristes sont accablés, les invités mécontents et ne veulent pas payer pour une fête qu'ils n'ont pas demandée.
Personne ne voudra plus recommencer.

A présent, demandez aux participants de répondre aux questions suivantes:
Les réponses possibles sont fournies ci-dessous. Utilisez celles-ci pour aider les participants à trouver leurs propres réponses.

- Qu'est-ce qui s'est mal passé?
- Comment cela aurait-il dû se passer?
- Quels furent les résultats de cette communication déficiente?
- Comment peut-on réglé ce problème?
- Que faudrait-il améliorer en vue d'une prochaine fois?

- **Qu'est-ce qui s'est mal passé?**

Dans notre histoire, il y a eu une communication déficiente et une confusion sur les chiffres.
10 personnes à 14h au lieu de 2 personnes à 10h

Que la communication soit déficiente n'est pas rare et pas seulement dans le secteur du tourisme!

- **Comment cela aurait-il dû se passer?**

Mary aurait dû vérifier le message avec celui qui a appelé afin de s'assurer qu'elle ne se trompait pas.

- **Quels furent les résultats de cette communication déficiente?**

- Une perte de revenus
- Des clients mécontents
- Des hôtes accablés
- Aucun retour financier
- Une réputation professionnelle médiocre
- Une perte de nourriture
- Une perte de temps

- **Comment peut-on réglé ce problème?**

Les deux touristes sont arrivés à l'avance, donc, il aurait fallu faire quelque chose.
Peut-être quelqu'un aurait pu expliquer le problème et organiser des activités comme leur faire visiter le village et les occuper en attendant que leur soit rapidement préparé un repas.

- **Que faudrait-il améliorer en vue d’une prochaine fois?**

Vous devez toujours être souple (prêt au changement) car les choses peuvent mal se passer et vous devez penser aux moyens de solutionner les problèmes.
Il vous faut toujours...

- vous assurer que le message qui vous est délivré est correct
- veiller à avoir d’autres options
- expliquer au client la situation si les choses ne se passent pas bien
- vous assurer que l’on s’occupe du client

Activité du livret d’activités du participant
Demandez aux participants de faire l’activité 2.1 pour montrer qu’ils comprennent combien une bonne communication est importante.

Réponses à l’activité

Un bon communiquant...
- parle clairement (vrai)
- écoute soigneusement ce qu’on lui dit (vrai)
- vérifie que le message est correct (vrai)
- parle trop et trop rapidement (faux)

Voici les résultats d’une bonne communication:
- le message est correctement entendu (vrai)
- le message est correctement compris (vrai)
- il y a un excès d’informations (trop d’informations) (faux)
- le message est clarifié (contrôlé et rendu clair) (vrai)

Une bonne communication est importante pour le tourisme car....
- tous les touristes sont riches (faux)
- les messages relativement aux voyages, qu’ils soient organisés ou non, sont importants (vrai)
- Si vous avez le bon message, vous gagnez du temps et évitez les mauvaises impressions (vrai)
- Vous devez écouter plus attentivement les touristes que les locaux car ils peuvent avoir des attentes différentes (des idées sur la manière dont les choses doivent être faites) (vrai)

Pourquoi une bonne communication est-elle importante?

Discutez avec les participants de la raison pour laquelle une bonne communication en tourisme est importante - pour eux, leur famille, leur village et leurs visiteurs. Discutez avec eux de la manière dont ils se sentiraient s'ils étaient invités chez quelqu'un d'autre et qu'ils étaient ignorés ou qu'on les mettait mal à l'aise.

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 2.2 de leur livret et rédigez un problème de communication à résoudre. Lorsqu'ils auront fini d'écrire, chacun devra faire une courte intervention devant vous et les autres participants. S'ils ont peur de prendre la parole, vous devez les encourager. Parler devant un groupe de personne est une capacité importante lorsqu'on doit communiquer avec des touristes.

Module 3

Que dire à un touriste?

Communiquez avec un touriste n'est pas la même chose que parler avec un habitant local. C'est parce que le touriste va d'un endroit à un autre et a des attentes nombreuses et très différentes.

Il est souvent difficile de savoir quoi dire à un touriste étranger, tout particulièrement à un étranger qui ne sait rien de votre pays et ne connaît pas votre langue.

Dans ce module, les participants définiront ce qu'est un touriste, discuteront des types de choses qui peuvent intéresser les touristes, établiront des "règles" de discussion et s'entraîneront à accueillir un touriste.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir...

- définir ce qu'est un touriste
- identifier les attentes des touristes
- savoir de quoi parler aux touristes
- faire connaître aux touristes les attentes de la communauté qui les accueille

Ressources

- Vidéo d'une personne accueillant un touriste
- Brochures sur le tourisme local: évènements, artisanat, hôtels, etc...

Qu'est-ce qu'un touriste?

Aidez les participants à définir ce qu'est un touriste. Voici des idées que vous pouvez utiliser.... Un touriste international est une personne qui vient de l'étranger pour les vacances, va d'un endroit à un autre et effectue un bref séjour. Pour la plupart des touristes, leur but principal est de passer des vacances, non de trouver un emploi pour gagner de l'argent. Discutez avec les participants des types de choses qu'une personne en vacances peut vouloir faire dans leur région.

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 3.1 pour montrer qu'ils peuvent identifier ce qu'est un touriste et ce qui n'en est pas un.

Réponses à l'activité
Un touriste c'est quelqu'un....

- qui va d'un lieu à un autre (vrai)
- ne voyage pas (faux)
- séjourne seulement pour un temps très court (vrai)
- reste pendant une année voire plus (faux)
- vient ici pour étudier (faux)
- ne gagne pas d'argent (vrai)
- s'implique dans les affaires (faux)

Les attentes de la communauté locale quant aux touristes

Discutez avec les participants de ce à quoi ils s'attendent quant aux touristes et à leurs souhaits d'activités ainsi que des règles ou comportements qu'ils souhaiteraient que ces derniers respectent. Les participants peuvent avoir des idées sur les touristes qui ne sont pas toujours correctes. Ils peuvent par exemple penser que les touristes sont...

- riches
- bizarres
- blancs
- ignorants de la culture et des coutumes locales

Parlez des différentes sortes de touristes ….

- Les familles
- Les routards, les globe-trotters
- Les jeunes mariés
- Les groupes en voyages organisés

Discutez avec eux du besoin de faire preuve d'ouverture envers les touristes, leur provenance et leurs connaissances du pays d'accueil. Il est important que les participants déterminent ce qu'est un comportement acceptable envers les touristes et sachent comment informer poliment les touristes de ce qu'ils doivent faire et ne pas faire. Vous pouvez établir quelques “règles” avec le groupe.

Que dire à un touriste?

Les participants doivent apprendre que, en tant qu'hôtes, ils se doivent d'accueillir les touristes et de les aider à se sentir bien accueillis. Ils peuvent éprouver de la timidité ou sentir qu'ils n'ont pas les compétences linguistiques nécessaires. Discutez avec eux des manières d'avoir confiance en eux et de ne pas se sentir intimidés par des étrangers. Aidez-les à trouver des moyens de s'exercer à s'exprimer et à parler en public.

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 3.2. Montrez-leur une vidéo présentant une personne qui accueille des touristes en son pays et fait en sorte qu'ils se sentent bien accueillis. Attirez l'attention des participants sur les éléments utilisés par l'hôte dans son discours de bienvenue pour...

- demander aux touristes ce qu'ils veulent faire
- dire aux touristes ce qu'ils peuvent faire
- demander aux touristes de parler d'eux et de leurs centres d'intérêt
- parler aux touristes des coutumes locales dont les règles particulières de votre village ou de votre culture.
- être serviable et manifester sa volonté de leur fournir des informations.

A présent, demandez aux participants de trouver un coéquipier pour faire un jeu de rôle et de mimer une personne accueillant un visiteur. Ils doivent le faire deux fois de sorte que chaque participant puisse jouer le rôle de l'hôte. Dans cette activité, ce qui est important c'est que l'hôte utilise les éléments cités ci-dessus pour accueillir les touristes. Observez le jeu des participants puis invitez les meilleurs à rejouer la scène devant le groupe. Il se peut que vous ayez à les encourager s'ils sont timides. Se tenir devant d'autres personnes et s'exprimer devant elles est une capacité de communication importante dans le secteur du tourisme.

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 3.3. Ils doivent en parler à leurs amis et leurs proches et leur demander ce que les touristes pourraient vouloir faire selon eux et ce qu'ils doivent faire et ne pas faire. Vérifiez avec les participants ce qu'ils ont trouvé la prochaine fois que vous les verrez.

Module 4

Comment faire pour qu'un touriste se sente bien accueilli

Les touristes rencontrent habituellement de nombreuses personnes durant leur voyage. Lorsqu'ils arrivent chez vous, ils peuvent se sentir fatigués ou quelque peu perplexes quant à leur nouvel environnement.

L'hospitalité ne consiste pas seulement à savoir ce qu'il convient de dire. Elle implique de faire en sorte que les touristes se sentent bien accueillis et d'utiliser des compétences, des connaissances et des comportements appropriés.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir...

- expliquer pourquoi il est important d'accueillir chaleureusement les touristes
- décrire les besoins et les attentes des touristes
- démontrer comment accueillir les touristes
- faire preuve d'une bonne hygiène, d'une bonne présentation

Ressources

Pour ce module, vous devez de nouveau montrer une vidéo donnant à voir une personne accueillant un visiteur. Cette fois, les participants observeront comment faire en sorte qu'un visiteur se sente bien accueilli. Le livret d'activités contient aussi une liste récapitulative concernant l'entretien personnel.

Connaissez vos clients

Chaque jour, vous devez vous occuper de nombreux touristes. Il est important que vous identifiez les types de clients, les produits et les services dont ils ont besoin.

Types de touristes

Les touristes peuvent être...

- des touristes nationaux venant d'une île ou d'une ville voisine
- des touristes internationaux

Discutez avec les participants des types de personnes qu'ils peuvent rencontrer en tant que touristes.

Voici des exemples tirés du Module 3.
Les participants comme vous-même pouvez suggérer d'autres idées.

- Familles
- Routards, globe-trotters (personne séjournant dans des hôtels bon marché)
- Jeunes mariés
- Groupes en voyages organisés

En quoi leurs comportements et leurs besoins sont-ils différents?

Les besoins et les attentes des touristes

Discutez avec les participants du fait que les touristes vont avoir un certain nombre d'attentes quand ils visiteront leur pays. Certaines de ces attentes seront différentes de celles des attentes locales. Parlez de la manière dont ces attentes peuvent s'avérer différentes. Parlez de la manière dont les participants eux-mêmes auraient des attentes différentes de celles qu'ils pourraient avoir chez eux s'ils venaient à visiter un autre endroit.

Voici des rubriques en matière d'attente des touristes:

- Informations
- Expérimentation d'aventures
- Loisirs
- Services et équipements de qualité
- Nourriture
- Transports
- Logement
- Connaissance par l'hôte des "produits" touristiques

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 4.1. Cette activité les aide à définir les types d'attentes que peuvent avoir les touristes.
Pour chaque rubrique, demandez aux participants des détails (par exemple, quel type de logement?).

Services de qualité

Discutez de ce que l'on entend par "services de qualité". Cela signifie que vous devez essayer de satisfaire voire de surpasser les attentes du client en matière de...

- connaissance des produits touristiques.
- compétences
- comportement

Connaissances des produits touristiques

Les participants doivent posséder un niveau élevé de connaissance en matière de produits touristiques afin de pouvoir répondre aux questions des touristes sur ce qu'il y a à voir et à faire, les lieux de restauration et d'hébergement, etc... Discutez avec eux de ce qu'ils savent déjà du tourisme local, des lieux où ils peuvent obtenir plus d'informations et de la manière de se les procurer.

Compétences

Discutez avec les participants des compétences dont ils pourraient avoir besoin afin d'être à l'aise lorsqu'ils discutent avec des touristes. Ce thème des compétences sera développé plus en détail ultérieurement.

Comportement

Chacun doit se comporter envers les touristes de manière à ce que les clients soient considérés comme des invités de marque et que tous soient traités de manière égale. Ceci peut s'avérer difficile avec certains invités mais ils doivent conserver une attitude affable en toutes circonstances. Discutez avec les participants de ce que cela pourrait impliquer en pratique.

Activité du livret d'activités du participant
Faites faire aux participants l'activité 4.2 de leur livret pour montrer qu'ils comprennent ce que l'on entend par connaissance des produits touristiques, compétences et comportement.

Réponses à l'activité

- Etre poli avec ses invités (compétence)
- Afficher un franc sourire (comportement)
- Connaître les horaires de bus (connaissance des produits touristiques)
- Accueillir un touriste dans sa langue (compétence)

- Utiliser les noms des invités et s'en rappeler (compétence)
- Etre positif sur votre pays et votre lieu de travail (comportement)
- Maintenir les lieux propres (comportement)
- Regarder les touristes de manière convenable (compétence)
- Parler aux invités des évènements locaux (connaissance des produits touristiques)
- Fournir des brochures (connaissance des produits touristiques)
- Accueillir cordialement tous les touristes (comportement)
- Conseiller les invités en matière de shopping (connaissance des produits touristiques)

Etre un hôte affable

Dans le Module 3, les participants ont étudié ce qu'ils pouvaient dire à un touriste qu'ils n'avaient jamais rencontré auparavant. Dans ce module, ils regarderont la même vidéo et, cette fois, identifieront comment s'exprimer pour qu'il se sente accueilli comme un invité.

Activité du livret d'activités du participant
Montrez de nouveau la vidéo et cette fois, demandez aux participants d'identifier les caractéristiques d'un hôte affable. Cette liste se trouve dans le livret d'activités des participants, à l'activité 4.3.

- Accueillir chaleureusement le touriste
- Se présenter le premier
- Etre amical et poli
- Afficher un langage corporel positif

Lorsqu'ils auront regardé la vidéo, constituez des groupes de deux pour l'hôte et le touriste et faites-leur mimer les compétences et le comportement dont un hôte affable doit faire montre . Le jeu de rôle devra être effectué deux fois afin que chacun puisse jouer le rôle de l'hôte.

Présentation personnelle

La présentation personnelle envoie un message fort aux touristes et aux autres clients tant sur vous-même que sur le lieu où vous travaillez. La propreté et l'hygiène sont très importantes. Ce peut être une question de vie ou de mort. Bien plus, une bonne hygiène est professionnellement essentielle. Les clients se sentiront insultés et ressentiront de la colère si la personne renvoie une mauvaise image du fait d'un manque d'hygiène.

Discutez avec les participants de ce qu'est l'entretien personnel et pourquoi est-ce si important, en particulier lorsqu'ils s'occupent de visiteurs étrangers.
Voici quelques exemples d'entretien personnel. Les participants et vous-mêmes pouvez suggérer d'autres idées.

La présentation et l'entretien personnels impliquent propreté et netteté en matière de....

- vêtements
- chaussures
- coiffure, ongles, maquillage, etc...

La santé et l'hygiène sont importantes aussi et incluent....

- Le corps: mains, dents, cheveux
- Une douche quotidienne

Mains: De toutes les parties du corps, ce sont les mains qui ont besoin d'être le plus fréquemment lavées. Pensez à tout ce que vos mains touchent quotidiennement.

Cheveux: Ils se salissent rapidement. Lavez-les régulièrement afin de les garder propres et en bonne santé.

Douche quotidienne: Se laver chaque jour et porter des vêtements propres vous permettra de ne pas véhiculer de mauvaises odeurs.

Dents: Se brosser les dents après chaque repas demeure le meilleur moyen d'avoir la bouche propre. Une mauvaise haleine peut s'avérer très déplaisante.

Activité du livret d'activités du participant
Faites parcourir aux participants la liste récapitulative concernant l'entretien personnel de l'activité 4.4. de leur livret d'activités. Dites-leur de bien la garder et de l'utiliser lorsqu'ils travaillent avec des touristes ou d'autres clients.

Vous pouvez éventuellement utiliser cette liste pour inspecter les participants quant à leur présentation personnelle. Vous devez prévenir ceux-ci la veille.

Voici la liste récapitulative des participants:

Lorsque je travaille avec d'autres personnes, que ce soit des touristes ou des habitants locaux, je dois veiller à …

- me baigner ou me doucher tous les jours
- porter des vêtements propres et bien repassés
- avoir les chaussures propres
- avoir les cheveux propres et bien coiffés
- mettre un pansement sur mes plaies ou blessures
- avoir les ongles propres et courts
- ne pas tousser ou cracher à proximité de la nourriture ou d'autres personnes
- ne pas fumer près des clients
- ne pas me démanger ou toucher à mes plaies
- me laver souvent les mains
- me brosser souvent les dents
- me tenir droit et non de manière avachie

Module 5

Parler au téléphone

Le téléphone est souvent utilisé dans le secteur du tourisme pour envoyer et recevoir des messages. Ce n'est pas toujours bon pour la communication car les messages...

- peuvent ne pas être compris
- peuvent être oubliés ou non transmis.

Dans ce module, les participants vont apprendre à utiliser le téléphone pour communiquer de manière efficace.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir...

- Expliquer pourquoi une bonne communication téléphonique est importante
- Répondre au téléphone de manière appropriée
- Appeler correctement

Ressources

Une vidéo montrant comment bien répondre au téléphone et passer un appel.
Des blocs-notes téléphoniques

Pourquoi une bonne communication téléphonique est-elle importante?

Discutez avec les participants de l'importance de recevoir et de communiquer de bons messages par téléphone.
Voici des idées pour démarrer la discussion:

- Premier contact — première impression: les clients décident si vous êtes ou non une bonne entreprise dès qu'ils vous parlent.
- La manière dont vous répondez au téléphone façonne l'image de l'entreprise
- Un bon usage du téléphone fait gagner du temps et de l'argent tant à l'entreprise qu'aux clients

Les participants doivent pouvoir identifier les deux principales utilisations du téléphone:

- Répondre aux appels téléphoniques
- Passer des appels téléphoniques

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 5.1 de leur livret afin de montrer qu'ils savent pourquoi il est important de bien savoir utiliser le téléphone.

Réponses à l'activité

- La première fois que quelqu'un vous entend, il doit penser que vous êtes amical et compétent. **V**
- Si quelqu'un s'est trompé de numéro, c'est une bonne occasion pour bavarder **F**
- La manière dont vous répondez au téléphone donne à votre interlocuteur une image de votre entreprise **V**
- Une bonne utilisation du téléphone fait faire des économies **V**
- Répondre au téléphone à la première sonnerie montre que vous n'êtes pas occupé **F**
- Utiliser le téléphone peut être un gain de temps **V**

Comment répondre au téléphone

Activité du livret d'activités du participant
Montrez aux participants la vidéo sur comment bien répondre au téléphone. Discutez de la vidéo et aidez-les à découvrir les moyens corrects de répondre au téléphone et de prendre des messages. Les instructions se trouvent à l'activité 5.2. du livret d'activités.
Voici quelques suggestions:

Equipement
Assurez-vous que vous disposez...

- de stylos, de papier et d'un bloc-notes près du téléphone
- d'une liste de numéros que vous appelez souvent

Répondre au téléphone...

- Répondez rapidement au bout de 3 sonneries maximum.
- Indiquez le nom de l'entreprise et votre nom (Par exemple: “Bonjour, Hôtel Beachfront, William à l'appareil. Comment puis-je vous aider?)

- Répondez aux questions de manière positive — ne vous contentez pas d’un “Je ne sais pas”.
- Soyez amical et affable.

Prendre un message...

- Si la personne demandée est sortie, demandez si vous pouvez l’aider ou prendre un message.
- Ecoutez attentivement et assurez-vous que le message est correct.
- Demandez poliment à la personne qui appelle de répéter le message si vous n’êtes pas sûr de l’avoir compris.
- Ecrivez le message, puis répétez-le de nouveau à la personne qui appelle pour vérifier.
- Ecrivez la date et l’heure de l’appel sur le bloc téléphonique.
- Demandez le nom et le numéro de la personne qui appelle. Répétez le numéro pour en vérifier l’exactitude.
- Remerciez la personne qui appelle et attendez que l’appel ait pris fin pour raccrocher.
- Assurez-vous que le message soit transmis dès que possible.

Passer un appel...

- Vérifiez le numéro de téléphone avant d’appeler.
- Présentez-vous.
- Vérifiez que vous vous adressez à la bonne personne.
- Exprimez-vous clairement et poliment.
- Mettez fin à l’appel poliment.

Activité 5.3 du livret d’activités du participant
A la fin de la discussion, demandez aux participants d’écrire dans leur livret d’activités au moins 8 règles qu’ils doivent respecter lorsqu’ils reçoivent un appel et 5 règles à respecter lorsqu’ils passent un appel (les participants peuvent faire ceci en groupe: demandez à une personne de chaque groupe d’écrire ou de faire le “secrétaire”.)

Bloc-notes téléphonique

Un bloc-notes téléphonique est un bloc-notes conçu pour prendre les messages téléphoniques. Ce dernier comporte habituellement des espaces pour les informations suivantes:

- Nom de la personne qui appelle
- Date et heure
- Message
- Indication de celui qui a pris le message

Distribuez aux participants 3 ou 4 exemplaires d’une feuille de bloc-notes téléphonique.

Bloc-notes téléphonique

Date: ________________ Heure : ________________
Destinataire: _________________________
Emetteur: _________________________
Message:
____
____
____
____
Standardiste:________________

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de trouver un coéquipier et de faire un jeu de rôle en utilisant leurs "règles téléphoniques" (Activité 5.3 du livret d'activités) afin de mettre en pratique appels téléphoniques et réception d'appels. Ils doivent utiliser leur bloc-notes téléphonique pour écrire les messages.

Bloc-notes téléphonique

Date: ________________ Heure : ________________
Destinataire: _________________________
Emetteur: _________________________
Message:
____
____
Standardiste:____________________
Ils doivent le faire deux fois de sorte que chaque participant puisse jouer le rôle de celui qui reçoit un message. Cette activité a pour rôle important de faire mettre en pratique par les participants leurs "règles téléphoniques".
Pour une mise en pratique supplémentaire, dites à celui qui mime la personne qui appelle de prétendre...

- être pressé
- avoir quelque difficulté à comprendre
- être en colère

Observez le jeu des participants puis invitez les meilleurs à rejouer la scène devant le groupe.

Module 6

Résoudre les problèmes par la communication

S’occuper des touristes n’est pas toujours chose facile. Parfois, ils peuvent ne pas vous comprendre ou vice-versa et de fait, vous pouvez tous vous sentir embarrassés.

Parfois, il se peut qu’ils finissent par faire quelque chose d’inapproprié soit parce qu’ils ne savent pas comment faire autrement soit parce que ce sont tout simplement des personnes difficiles.
Ce module va aider les participants à utiliser des compétences en matière de communication pour résoudre des problèmes pouvant survenir entre les touristes et les personnes qui les accueillent

Résultats d’apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir...

- traiter les plaintes des clients
- gérer les clients difficiles de façon appropriée
- résoudre les problèmes de communication en utilisant le modèle en 6 étapes

Ressources

Vous pouvez utiliser la carte murale fournie avec les intitulés de résolution des problèmes en 6 étapes pour y reporter les exercices que le groupe doit faire.

Résolution des problèmes

Discutez avec les participants de la raison pour laquelle une bonne communication est essentielle pour résoudre les problèmes. Voici quelques idées...
Pour chaque idée, essayez de penser à des exemples ou demandez aux participants d’en donner qui soient tirés de leur expérience personnelle.

Pourquoi les clients se plaignent-ils?

Les clients peuvent se plaindre à propos de...

- la nourriture
- du manque de propreté des chambres
- des retards et des annulations
- du service qui laisse à désirer
- du manque de confort

Parfois, ils peuvent se plaindre du fait d'une méprise. Ils peuvent ne pas vous avoir compris ou vice-versa.

Il est de votre devoir en tant qu'hôte d'essayer de fournir au client autant de confort que possible.

Lorsque vous traitez les plaintes des clients, vous ne devez **JAMAIS**...

- vous quereller avec le client
- parler de manière méprisante au client
- blâmer quiconque.

Qu'est-ce qu'un client difficile?

Parfois, quoique l'on fasse, les client ne sont pas contents. Il se peut tout simplement que vous ayez affaire à des clients difficiles. Ce peut être un vrai défi que de s'en occuper en raison de leur comportement.
Ils peuvent en effet être...

- en colère
- grossiers
- exigeants (rien ne convient, rien n'est jamais assez bien)
- ivres
- indisposés
- fatigués

Comment gérer un client difficile?

- Soyez patient
- Fournissez le meilleur service possible en dépit du comportement manifesté

Les plaintes quant à la médiocrité du service peuvent apparaître suite à....

- une mauvaise communication
- une méprise
- une mauvaise gestion
- un manque de formation
- des attentes différentes

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 6.1 de leur livret d'activités afin de montrer qu'ils connaissent les bons moyens de gérer un client difficile.

Réponses à l'activité
Si vous voyez un touriste faire quelque chose d'inapproprié, vous devez...

- vous éloigner d'eux **F**
- leur expliquer poliment ce qu'il faut faire **V**
- ignorer ce comportement **F**
- vous emporter contre eux **V**
- demander à quelqu'un de vous aider si vous n'êtes pas en mesure de leur fournir vous-même des explications **V**

Si vous voyez des clients se mettre en colère...

- Dites-leur de se calmer **F**
- Demandez-leur de vous expliquer le problème **V**
- Ignorez-les **F**
- Ecoutez-les attentivement **V**
- Identifiez et réglez le problème **V**

Résoudre un problème de communication

Dans le secteur du tourisme, les plaintes et les problèmes de communication doivent être résolus afin que les touristes et les personnes qui les reçoivent ne soient ni embarrassées ni froissées. Discutez avec les participants des situations qui pourraient mal tournées du fait d'un manque de compréhension entre les touristes et les personnes qui les accueillent et aidez-les à réfléchir aux conséquences possibles. Comment ces problèmes peuvent-ils être évités ou résolus?

Six étapes pour résoudre un problème

1. Identifiez le problème
2. Identifiez les causes possibles
3. Identifiez les conséquences possibles
   (ce qui pourrait arriver en raison de ce problème?)
4. Identifiez les solutions possibles
5. Etudiez et hiérarchisez les solutions en les classant du meilleur au pire
6. Décidez de l'action à adopter

Cas d'étude...
Lisez l'histoire suivante aux participants puis discutez avec eux de leurs idées sur la manière de résoudre le problème en utilisant l'approche en 6 étapes.
Des idées sur la manière de résoudre le problème sont fournies ci-après.

Le scénario:
Durant une cérémonie officielle du kava où tout le monde demeure assis comme le veut la coutume, des touristes sont debouts et commencent à prendre des photos. Se tenir debout alors que les chefs sont assis est une offense extrême (c'est impoli) pour les locaux.

Etape 1: Identifiez le problème
Définissez quel est le problème immédiat.
Dans ce cas présent, le problème c'est que les touristes ont véritablement violé le protocole en se tenant debout au mauvais moment.

Etape 2: Identifiez la cause
parfois, il peut y avoir plus d'une cause possible. Considerez-les toutes.
Dans l'histoire ci-dessus, les raisons de violer les règles peuvent être les suivantes...

- Les touristes n'ont pas compris la culture locale.
- On ne leur a pas fourni les bonnes informations et les bons conseils à propos de la cérémonie avant de les inviter à y assister.

Etape 3: Quels en sont les possibles conséquences?
Examiner les conséquences témoigne de l'importance du problème. Vu que ce problème est survenu, peut-il y en avoir d'autres?
Dans l'histoire ci-dessus, il est possible que...
- les locaux se sentent insultés
- les touristes soient insultés
- les touristes se retrouvent embarrassés après avoir réalisé leur erreur
- les touristes conservent une mauvaise image du pays si les locaux se mettent en colère

- il y ait une perte en termes de retours financiers
- le pays ait une mauvaise réputation

.
En un mot, ce n'est un problème que l'on peut ignorer!

Etape 4: Identifiez les solutions possibles
il peut y avoir plusieurs moyens de surmonter un problème. Réfléchissez à toutes les solutions possibles avant de vous décider quant à leur niveau de qualité.

Voici de possibles solutions au problème de l'histoire ci-dessus...

- Informer les touristes auparavant de ce qu'ils doivent faire et ne doivent pas faire
- lors d'une cérémonie du kava
- Dire poliment aux touristes de s'asseoir
- Enlever aux touristes leurs appareils photos
- Empêcher les touristes d'assister à de futures cérémonies du kava

Etape 5: Etudiez les solutions
Pour chaque solution identifiée lors de l'étape 4, regardez ses bons et ses mauvais aspects. Certaines solutions sont meilleures que d'autres, certaines peuvent s'avérer impossibles. Hierarchiser les solutions vous aidera à réfléchir soigneusement à la meilleure solution.

Dans l'histoire ci-dessus...

(1) Informer les touristes auparavant empêcherait le problème de se renouveler mais cela implique que les tours opérateurs doivent connaître les règles et la culture locales et qu'ils doivent veiller à ce que les touristes les comprennent pleinement.

(2) Dire aux touristes de s'asseoir résoudrait le problème mais cela doit être fait très délicatement afin d'éviter de causer de l'embarras.

(3) Enlever aux touristes leurs appareils photos pourrait les empêcher de violer les règles mais cela provoquerait probablement de la colère et de l'embarras.

(4) Empêcher les touristes d'assister à de futures cérémonies du kava pourrait résoudre le problème mais cela entraînerait une perte d'argent.

Etape 6: Décidez de l'action à adopter
Vous trouverez probablement qu'une option est meilleure que les autres.
Recherchez une situation gagnant-gagnant, où personne n'y perd.
Dans l'histoire ci-dessus, le mieux serait de réaliser une brochure.

Si une brochure est écrite sur la cérémonie et les règles qui s'y appliquent (à savoir sur ce qu'il faut faire et ne pas faire), celle-ci peut être distribuée aux touristes avant qu'ils ne viennent à la cérémonie, évitant par là même les problèmes d'ignorance et de méprise.

Activité du livret d'activités du participant

Demandez aux participants de prendre connaissance de l'activité 6.2 de leur livret d'activités, d'y lire l'histoire proposée puis, de travailler en groupe et selon les 6 étapes afin de trouver une solution au problème soumis.

Module 7

Réseautage

Le réseau implique de communiquer avec de très nombreuses et de très différentes personnes afin de les faire coopérer. Cela peut impliquer des actions diverses telles que planifier, organiser, encourager, suivre, contrôler et s'assurer que chacun fasse sa part de travail, y compris celui qui met en place le réseau.

Résultats d'apprentissage

A la fin de ce module, les participants doivent pouvoir...

- expliquer l'importance du réseau
- identifier les liens ou les possibles contacts touristiques
- faire preuve de compétences en matière de réseautage

Ressources

Il doit être fourni aux participants des informations sur la population locale ainsi que sur les organisations nationales et internationales qui s'impliquent dans le secteur du tourisme. Ils doivent pouvoir obtenir davantage d'informations locales en demandant à leurs amis et aux membres de leur famille.

Qu'est-ce qu'un réseau?

Discutez avec les participants de ce qu'est un réseau. Bien que réseauter soit une activité quotidienne pour la plupart des gens, ils peuvent ne pas y avoir réfléchi. Les réseaux sont des moyens de communication. Ils peuvent avoir un schéma rectiligne - communication entre deux personnes - ou être tissés en toile d'araignée - communication entre de nombreuses personnes. Le réseautage implique un échange d'informations et de contacts entre personnes afin d'atteindre certains buts. Lors de la discussion, aidez les participants à identifier les réseaux qu'ils utilisent. Les réseaux peuvent inclure les amis, la famille, etc...

Pourquoi le réseautage est-il important dans le tourisme?

Discutez avec les participants de ce qu'ils ne peuvent diriger à eux seuls une entreprise. Ils ont besoin d'avoir des contacts. Dans le secteur du tourisme, où vous vous occupez de personnes venant de l'étranger, vous avez besoin de contacts qui eux-mêmes en ont.

Qui peut s'impliquer dans un réseau?

Discutez avec les participants de la manière dont les réseaux peuvent fonctionner à différents niveaux. Un réseau peut être constitué de gens de même niveau ou de différents niveaux, de nombreuses personnes et être efficace.

Exemple — Réseau à un seul niveau
Quatre tours opérateurs indépendants peuvent partager des informations et des ressources pour gérer ensuite leur propre entreprise

Exemple — Réseau à plusieurs niveaux dans le secteur du tourisme
Au niveau local, un réseau peut inclure...

- des guides touristiques
- des tisseurs et des sculpteurs
- des vendeurs d'objets artisanaux et autres commerçants
- des danseurs et des musiciens
- des pêcheurs
- des cultivateurs et des fournisseurs de produits alimentaires
- des restaurateurs et des propriétaires de motels
- des employés de restaurants et de motels

Au niveau international, un réseau peut inclure...

- des vendeurs artisanaux et leurs agents
- des compagnies de bus
- des services de taxis
- des compagnies aériennes et des compagnies maritimes inter-insulaires
- les tours opérateurs
- l'Office national de Tourisme
- des propriétaires d'hôtels et de restaurants
- des journaux et d'autres fournisseurs d'informations
- des lieux de conférence
- des services d'infrastructures
-

Au niveau international, un réseau doit inclure...

- des compagnies aériennes internationales et des compagnies maritimes
- des agences de voyage internationales et des agences de réservation
- des chaînes hôtelières internationales
- des banques

Discutez avec les participants de la signification de chacun des termes ci-dessus (mots ou groupes de mots) et de la manière dont ils peuvent s'impliquer dans un réseau touristique ou s'y associer. Trouvez des exemples locaux tels que les compagnies de pêche locale et les organisateurs évènementiels.

Activité du livret d'activités du participant
Demandez aux participants de faire l'activité 7.1 de leur livret d'activités où ils vont devoir identifier les personnes d'un réseau touristique local qu'ils pourraient contacter. S'ils ne connaissent pas de noms de personnes ou d'entreprises locales à indiquer pour certains des intitulés, suggérez-leur de réseauter en s'adressant à d'autres participants, à leurs amis ou à des membres de leur famille afin que ceux-ci leur en suggèrent.

Lorsqu'ils auront terminé cette activité, ils doivent avoir en main une liste utile de contacts touristiques locaux. Si votre île dispose du téléphone, suggérez aux participants d'inscrire les numéros de téléphone à côté des noms.

Comme fonctionne un réseau?

La personne qui utilise un réseau doit veiller à...

-
- identifier les tâches à accomplir et les personnes qui participent.
- identifier le réseau à utiliser le plus efficace.
- clarifier son message afin que chacun comprenne ce qu'il doit faire.

Un réseau en action

Discutez avec les participants de l'exemple suivant d'un réseau en action.
Les participants doivent pouvoir identifier....

- qui participe
- quelles sont les tâches à entreprendre
- qui doit faire quoi

Exemple — Réseauter à différents niveaux et associer de nombreuses personnes

Activité du livret d'activités du participant

L'Office du Tourisme sait qu'il y a une célèbre famille de marcheurs sur le feu dans un village. Elle aimerait que celle-ci donne une représentation.

1. L'Office du Tourisme écrit au chef de famille
2. La famille en parle au chef du village
3. Le chef du village en parle au village
4. Le chef dit à la famille qu'elle a l'autorisation du village (elle peut donner une représentation)
5. La famille écrit à l'Office du Tourisme
6. L'Office du Tourisme écrit à la famille pour lui fixer une date
7. L'Office du Tourisme écrit aux hôtels et aux tours opérateurs pour les informer de la représentation donnée
8. La famille et la communauté se réunissent et préparent la représentation
9. La famille donne la représentation devant les touristes
10. Les touristes paient l'Office du Tourisme, celui-ci paie la compagnie d'autocar et la famille, la famille paie ceux qui l'ont aidée et contribue également à financer le village

Activité du livret d'activités du participant

Demandez aux participants d'examiner l'activité 7.2. de leur livret d'activités. Il leur est demandé de préparer un évènement pour les touristes dans leur région locale. Ils doivent identifier les réseaux qui s'impliqueraient dans l'élaboration de cet évènement.
Les participants peuvent choisir par exemple....

- Un concours de danse
- Un séjour organisé
- Un concours de pêche
- Une observation de baleines
- Une compétition sportive
- Une excursion écotouristique
- Une visite de sites historiques
- Une visite d'un village
- Autres

Les participants doivent identifier ….

- Les personnes qui vont participer à l'évènement
- Ce que chaque personne devra faire
- La personne qui devra se charger de leur parler
- Le moment où elles devront s'impliquer

- Le besoin ou non de les payer et les modalités éventuelles
- La manière de s'assurer que les touristes savent de ce qu'ils doivent faire ou non
- La manière de s'assurer de l'arrivée des touristes
- Ce qu'ils devront faire, en faisant appel à leurs compétences en matière de communication, pour rendre possible cet évènement

Note
C'est une activité difficile. Il se peut que vous deviez aider les groupes.

Qui y participe?
Analysez le niveau local (permission du village, guides touristiques locaux, fournisseurs locaux, etc...). Analysez aussi les contacts nationaux (Office du Tourisme, Centre d'Accueil des visiteurs, journaux).

Que doit faire chacun?
Par exemple, le Centre d'Accueil des visiteurs doit parler aux touristes de l'évènement, la compagnie d'autocar doit organiser le transport, le village doit donner sa permission pour que l'évènement ait lieu.

Qui se charge de leur parler?
Le groupe doit s'organiser et déterminer qui contactera chaque groupe ou personne.

Quand les participants à l'évènement doivent-ils s'impliquer?
La publicité (parler aux touristes de l'évènement) doit être faite bien avant que l'évènement ait lieu. Les compagnies de transport et les fournisseurs doivent être prêts le jour J, les organisateurs doivent s'impliquer avant, pendant et après l'évènement.

Devront-ils être payées et si oui, comment?
Par exemple, les compagnies de transport peuvent réclamer pour leur prestation un certain montant par personne (exemple: 2€ par adulte et 0.50€ par enfant), le Centre d'Accueil des visiteurs et ceux qui donnent le spectacle peuvent réclamer un montant net (une somme pour l'évènement tout entier, exemple:100€). Les organisateurs doivent s'arrêter sur un prix qui couvre tous les coûts et laisse un bénéfice au village.

Comment s'assurer que les touristes savent ce qu'ils doivent faire et ne pas faire?
Quelqu'un du groupe doit écrire et envoyer une brochure sur l'évènement incluant tous les aspects culturels et sécuritaires.

Comment s'assurer de l'arrivée des touristes?
Quelqu'un du groupe doit prendre les réservations par téléphone et opérer toutes les vérifications qui s'imposent auprès des compagnies de transport.

Que faut-il faire, en recourant à ses compétences en communication, pour rendre l'évènement possible?
Les participants doivent revoir les compétences en matière de communication qu'ils ont acquises au travers de ce cours et peuvent également en utiliser quelques autres.
Par exemple, ils peuvent avoir besoin...

- d'écrire au conseil du village
- de s'adresser à des contacts locaux
- de discuter des dispositions à prendre avec la compagnie locale de transport
- de téléphoner ou d'écrire au Centre d'Accueil des visiteurs
- de répondre au téléphone et de prendre les réservations
- de rédiger une petite brochure sur l'évènement
- d'accueillir les touristes à leur arrivée

Que l'évènement soit réel ou imaginaire, cette activité doit faire appel à toutes les compétences que les participants ont acquises au travers de ce cours.
Souhaitez-leur bonne chance et beaucoup de plaisir!